

Ministerium für Landwirtschaft, ländliche Räume, Europa
und Verbraucherschutz | Fleethörn 29-31 | 24103 Kiel

Minister

An den
Vorsitzenden des Finanzausschusses
des Schleswig-Holsteinischen
Landtages
Herrn Lars Harms, MdL
Landeshaus
24105 Kiel

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 20/1798

Nachrichtlich:
Frau Präsidentin
des Landesrechnungshofes
Dr. Gaby Schäfer
Berliner Platz 2
24103 Kiel

Kiel, den 4. Juli 2023

über das:
Finanzministerium
des Landes Schleswig-Holstein
Düsternbrooker Weg 64
24105 Kiel

gesehen
und weitergeleitet
Kiel, den 17.07.2023
gez. Staatssekretär
Oliver Rabe

**Sitzung des Finanzausschusses am 29. Juni 2023, TOP 3; hier Evaluation zur
Vereinbarung zwischen der Landesregierung Schleswig-Holstein und der
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. über die Zusammenarbeit 2021 - 2025**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

die o.g. Evaluation übersende ich mit der Bitte um Kenntnisnahme und Weiterleitung an
die Mitglieder des Finanzausschusses.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Werner Schwarz

**Evaluation
zur Vereinbarung
zwischen der Landesregierung Schleswig-Holstein
und der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
über die Zusammenarbeit
2021 - 2025**

1. Grundlagen der Evaluation

1.1 Zielvereinbarungen 2016-2020 und 2021-2025

Entsprechend einer zwischen der Landesregierung Schleswig-Holstein und der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. für die Jahre 2016 bis 2020 geschlossenen Vereinbarung über die Zusammenarbeit – **Zielvereinbarung 2016-2020** – hatte die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein (VZSH) im Juni 2018 ein Konzept zur „Digitalisierung und Reichweitensteigerung der Verbraucherarbeit in Schleswig-Holstein“ vorgelegt. Die darin vorgeschlagenen Maßnahmen wurden mit Unterstützung eines externen Gutachters durch das für Verbraucherschutz zuständige Ministerium bewertet und in Abstimmung mit der VZSH im Rahmen einer **Umsetzungsstrategie** im September 2019 priorisiert. Die ersten beiden der priorisierten Maßnahmen (Einstellung eines IT-Administrators und die Einführung einer online-Terminvergabe) wurden im Jahr 2020 umgesetzt.

In einer am 12. November 2020 geschlossenen Vereinbarung über die Zusammenarbeit in den Folgejahren – **Zielvereinbarung 2021-2025** – hatten die Landesregierung und die VZSH sich darauf verständigt, dass drei weitere Maßnahmen ab dem Jahr 2021 umgesetzt und im Jahr 2021 erstmals durch eine Erhöhung der institutionellen Förderung um 300 T€ finanziell unterstützt werden sollten:

- „Verbraucher*innen im Quartier stärken“ – dabei sollen niederschwellige und kostenfreie Angebote in sozialschwachen Quartieren geschaffen werden,
- „Verbraucherbildung systematisch etablieren“ – damit sollen Angebote für Verbraucherbildung auch im außerschulischen Bereich gefördert werden,
- „Social-Media-Aktivitäten ausweiten“ – dabei soll die VZSH z.B. durch Videos auf Social-Media-Plattformen aktiv sein. Die VZSH wird bei entsprechenden Aktivitäten prüfen, inwieweit sich durch eine Abstimmung bzw. Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen der anderen Länder und dem Bundesverband Verbraucherzentrale der Nutzen erhöhen und/oder die Kosten senken lassen können.

Auf Grundlage einer **Evaluation** der oben genannten Maßnahmen im ersten Halbjahr 2023 sollte entschieden werden, inwiefern die erhöhte Förderung der VZSH für die Jahre 2024 und 2025 fortgeschrieben werden sollte.

1.2 Neue Aufgaben ab 2022

Mit dem Haushaltsgesetz 2022 hat der Schleswig-Holsteinische Landtag am 15. Dezember 2021 beschlossen, die Mittel für die institutionelle Förderung der VZSH von 1.510 T€ auf 1.840 T€ zu erhöhen, um die bis zum Jahr 2021 im Rahmen einer Projektförderung durch die Landesregierung unterstützte **Verbraucherberatung in der Energiewende** durch die VZSH auszubauen und zu verstetigen.

Die zusätzlichen Mittel in Höhe von 330 T€ sind im entsprechenden Förderbescheid der Landesregierung für das Jahr 2022 berücksichtigt, nicht jedoch in der ursprünglich mit einer Laufzeit von 2021 bis 2025 abgeschlossenen Zielvereinbarung vom 12. November 2020, die Grundlage für die im Haushalt ausgewiesenen Verpflichtungsermächtigungen ist.

Um die mit der Zielvereinbarung angestrebte Transparenz und Planungssicherheit auch vor dem Hintergrund des mit über 20 Prozent erheblichen Mittelaufwuchses gewährleisten zu können, haben die Landesregierung und die VZSH sich auf eine vorzeitige Neufassung der Zielvereinbarung verständigt. In diesem Zusammenhang sollte auch die nach der Zielvereinbarung 2021-2025 ursprünglich für das erste Halbjahr 2023 vorgesehene Evaluation der als Umsetzung des Konzepts zur „Digitalisierung und Reichweitensteigerung der Verbraucherarbeit in Schleswig-Holstein“ mit einer Gesamtsumme von 300 T€ jährlich erstmals im Jahr 2021 institutionell geförderten Maßnahmen vorgezogen werden.

2. Evaluation der erstmals 2021 institutionell geförderten Maßnahmen

2.1 „Verbraucher*innen im Quartier stärken“

2.1.1 Zielsetzung

Mit der Maßnahme „Verbraucher*innen im Quartier stärken“ sollten niederschwellige und kostenfreie Angebote in sozialschwachen Quartieren geschaffen werden. Damit sollte die VZSH Zielgruppen ansprechen, die wegen ihres sozialen Hintergrunds verletzlich und mit den bisherigen Beratungs- und Informationsangeboten schwer zu erreichen sind. Das betrifft insbesondere Menschen mit geringen Einkommen, darunter viele Migrantinnen und Migranten, alleinstehende Seniorinnen und Senioren, Alleinerziehende und Menschen mit Bildungsdefiziten.

Wissenschaftliche Studien¹ zufolge sind bildungsferne Gruppen und Menschen mit Lese- und Schreibschwächen durch Informations- und Beratungsangebote schwierig zu erreichen. Schon einzelne ungünstige Faktoren wie ungünstige Beratungszeiten, längere Wege zur Beratung oder ein grundsätzliches Misstrauen gegenüber öffentlichen Institutionen können bei dieser Zielgruppe hohe Hürden bedeuten. Die Rechtsberatung im Quartier erfordert daher eine intensivere (und aufwändigere) Begleitung und Unterstützung als bei anderen Verbrauchergruppen, die eigenständig Hilfsangebote suchen.

Vulnerable Verbrauchergruppen sind in besonderem Maß auf niedrigschwellige Informationen und Rechtsberatung angewiesen. Oft verfügen sie nicht über die nötige Allgemeinbildung und die nötigen Kompetenzen, um Gefahren im Verbraucheralltag selbst zu erkennen und die daraus entstehenden Probleme allein zu meistern. Das macht sie anfällig für Betrüger und aggressive Vertriebsmethoden wie beispielsweise Haustürgeschäfte oder Akquise-Anrufe. Zudem verfügen viele nicht über die nötigen Kenntnisse der deutschen Sprache und/oder die nötigen Lese- und Schreibfähigkeiten, um ihre Probleme geordnet und verständlich darzustellen. So sind Betroffene oft nicht in der Lage, einen juristischen Rat selbst umzusetzen und eigenständig einen Schriftwechsel mit Anbietern oder Behörden zu führen. In einigen Fällen fehlen ihnen auch die Ausdauer und das Wissen über rechtsstaatliche Strukturen, um in Konflikten ihre eigenen Interessen zu vertreten. Die Erfahrung zeigt, dass Ratsuchende aus diesen Gruppen oft auf konkrete Maßnahmen angewiesen sind, die weit über das Konzept der Hilfe zur Selbsthilfe hinausgehen. Dabei geht es beispielsweise darum, eine angemessene Wohnung zu suchen, ihren Energieverbrauch nachzuweisen oder eine neue Telefonnummer zu beantragen, um sich vor Werbeanrufen und Betrügern zu schützen.

Häufig sind die Unterstützungsangebote der VZSH schlicht nicht bekannt. Zudem können die üblichen Kosten für eine Rechtsberatung der VZSH (in der Regel 35 Euro für eine Beratung von 45 Minuten) eine hohe Hemmschwelle darstellen. Da in der Folge die Angebote der VZSH bisher nur selten in Anspruch genommen worden sind, hat die VZSH dementsprechend weniger Erkenntnisse über besondere Anforderungen und Probleme dieser Gruppen.

¹LEO-Studie 2018, *Leben mit geringer Literalität*, https://www.wbv.de/openaccess/themenbereiche/erwachsenenbildung/shop/detail/16/_/O/1/6004740w/facet/leo/nb/0/category/1753.html?cHash=1083ff53df95bbece0e63a0a1f6b8491?scrollto=searchresultarea

Weiterbildungsbeteiligung sogenannter „bildungsferner Gruppen“ in sozialraumorientierter Forschungsperspektive <https://www.die-bonn.de/doks/2018-weiterbildungsforschung-01.pdf>

2.1.2 Mitteleinsatz und Indikatoren für die Zielerreichung

Grundlage für die in der Zielvereinbarung 2021-2025 verankerte Mittelerhöhung für die Maßnahme war die Umsetzungsstrategie zum Digitalisierungskonzept der VZSH vom September 2019. Nach der darin vorgeschlagenen „Minimalvariante“ für die Maßnahme „Verbraucher stärken im Quartier“ soll mit zusätzlichen Mitteln in Höhe von 125 T€ im Jahr 2021 u.a. eine halbe Stelle zur Verbraucherberatung sowie eine halbe Stelle für das Rechtsreferat finanziert werden.

Indikatoren für den Erfolg der Maßnahme sollten die Anzahl der Beratungen, Themen, die über die Sensorfunktion identifiziert wurden, sowie Weiterleitungen an andere Einrichtungen sein.

2.1.3 Zielerreichung

Die oben beschriebenen vulnerablen Verbrauchergruppen machen in den Quartieren des Kieler Ostufers den überwiegenden Teil der Bevölkerung aus. Bei der durch das Land im Jahr 2021 erstmals geförderten Maßnahme hat die VZSH den Fokus daher zunächst auf das Quartier auf dem **Kieler Ostufer** gelegt. Dabei hat die VZSH an die aufsuchende – auf reine Information beschränkte – Verbraucherarbeit des **Bundesprojektes VsiQ** (Verbraucher stärken im Quartier) angeknüpft und diese um kostenfreie Rechtsberatung sowie konkrete Unterstützung vulnerabler Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer Rechte ergänzt.

Die VZSH hat im ersten Schritt eine **neue, dreiteilige Struktur für Information und Beratung im Quartier** entwickelt, um neue, optimal verzahnte Angebote für die beschriebenen Zielgruppen im Quartier zu schaffen. Das Rechtsreferat der VZSH liefert mit aktuellem Fachwissen, der Entwicklung von Beratungsinstrumenten und Öffentlichkeitsarbeit die Grundlage für die Arbeit im Quartier. Das Team des Projektes VsiQ bildet die erste Anlaufstelle und das Netzwerkzentrum auf dem Kieler Ostufer. Der Rechtsberater unterstützt die Betroffenen bei der Lösung ihrer Probleme mit juristischen Mitteln.

Mit der zusätzlichen Landesförderung wird das **Rechtsreferat der VZSH** mit 20 Wochenstunden von einer **Volljuristin** unterstützt. Diese Fachkraft stellt das Wissen über die relevante, aktuelle Gesetzeslage und Rechtsprechung bereit und entwickelt daraus Beratungsstandpunkte und Musterschreiben. Mit Öffent-

lichkeitsarbeit schafft sie zudem die nötige Aufmerksamkeit für aktuelle Probleme und Gefahren, die vulnerable Verbraucherinnen und Verbraucher betreffen. Dabei verwertet sie Erfahrungen und Eindrücke aus der Arbeit im Quartier beispielsweise für die Pressearbeit, für die digitale Verbraucherinformation sowie die Interessensvertretung der Zielgruppen. Zudem nutzt sie **Social-Media-Marketing** wie beispielsweise Videos auf Facebook, um Verbraucherinnen und Verbraucher anzusprechen und Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zu informieren. Um Ratsuchende direkt im Quartier zu erreichen, vernetzt sich das Rechtsreferat mit Kooperationspartnern im Quartier:

- Etablierung einer **Sprechstunde der Rechtsberatung** Mehrgenerationenhaus (Vinetazentrum) in Kiel Gaarden, mittwochs von 9 bis 15 Uhr,
- **Information der zuständigen Rechtspfleger** im Amtsgericht Kiel, Stelle für Beratungshilfeangelegenheiten, zur kostenfreien Rechtsberatung, sowie Aushang von Plakaten,
- Aushang von Plakaten im **Jobcenter Kiel Gaarden** mit Hinweis auf die kostenfreie Rechtsberatung.

Diverse Einrichtungen der **Landeshauptstadt Kiel** – darunter das Amt für Soziale Dienste im Bereich Eingliederungshilfe für Erwachsene, das Referat Migration der Stadt Kiel, der Kommunale Sozialdienst für Erwachsene Kiel und das Sozialzentrum Gaarden – verweisen in ihrer täglichen Arbeit auf die kostenfreie Rechtsberatung der VZSH. Die VZSH hat eine eigene Service-Telefonnummer eingerichtet und diese auf Plakaten, Flyern und Erinnerungskarten verbreitet, damit die Zielgruppe im Quartier ohne Umwege zur kostenfreien Rechtsberatung gelangt.

Aus der Arbeit mit verletzlichen Verbraucherinnen und Verbrauchern gewinnt das Rechtsreferat **neue Erkenntnisse**. Diese werden bei Stellungnahmen zu Gesetzen einbezogen, die für vulnerable Gruppen relevant sind. Aktuelle Beispiele sind Stellungnahmen für den Schleswig-Holsteinischen Landtag zu folgenden Gesetzesentwürfen:

- Dispozinsen fürs Girokonto gesetzlich begrenzen
- Glücksspielstaatsvertrag und das Umsetzungsgesetz
- Verlängerung des Mietmoratoriums

Das **VsiQ-Team der VZSH** besteht aus zwei erfahrenen Sozialarbeitern mit umfassenden interkulturellen Kompetenzen. Dieses Team hat seit dem Start des Bundesprojektes im Sommer 2020 ein dichtes **Netzwerk mit rund 300 Kooperationspartnern und Multiplikatoren im Quartier** geknüpft. Dazu gehören Bildungseinrichtungen, das Quartiersmanagement, Kulturvereine und Gemeinden verschiedener Religionen, Migrationsberatungsstellen und Nachbarschaftstreffs. Dieses Netzwerk ist von zentraler Bedeutung, um die Angebote der VZSH unter vulnerablen Verbraucherinnen und Verbrauchern bekannt zu machen und sie zur kostenfreien Rechtsberatung weiterzuleiten. Mit intensiver Netzwerkarbeit erweitert das Projekt-Team den Kreis der Kooperationspartner stetig und hält diese auf dem Laufenden über aktuelle Probleme und relevante Entwicklungen. Dazu versendet das Team unter anderem einen monatlichen **Multiplikatoren-Newsletter**, der **mittlerweile 330 Abonnentinnen und Abonnenten** in den genannten Institutionen erreicht.

Mit **wöchentlichen Sprechstunden an vier Standorten** im Quartier hat das VsiQ-Team niedrigschwellige Anlaufstellen speziell für Ratsuchende aus den vulnerablen Gruppen geschaffen. Diese erhalten dort beispielsweise Tipps in verschiedenen Sprachen und in Form gezeichneter Bildergeschichten. In den Sprechstunden geht das Team sensibel auf die Nöte der Ratsuchenden ein, zeigt Lösungswege auf, leistet konkrete Hilfestellung und geleitet Betroffene bei Bedarf zur kostenfreien Rechtsberatung. Dabei verzeichnet die VZSH eine **steigende Nachfrage**. Im **zweiten Halbjahr 2021 nahmen 141 Ratsuchende** aus der Zielgruppe die persönliche, kostenfreie Rechtsberatung in Anspruch.

Für die **kostenfreie Rechtsberatung** im Quartier hat die VZSH einen speziellen Arbeitsablauf entwickelt, um eine bedarfsgerechte Unterstützung sicherzustellen. Es hat sich gezeigt, dass die Erfolgsaussichten rechtlicher Schritte gerade in diesen Fällen sehr unterschiedlich sind. Dies gilt zum Beispiel bei Konflikten mit Unternehmen im Ausland oder mit Anbietern, die es bewusst auf einen Rechtsstreit ankommen lassen. In solchen Fällen erläutert der Berater die Sach- und Rechtslage, gibt weitere Empfehlungen, sucht alternative Lösungsmöglichkeiten und begleitet die Betroffenen bei weiteren Schritten.

Die Rechtsberatung der VZSH lohnt sich für vulnerable Verbraucherinnen und Verbraucher in besonderem Maße, selbst dann, wenn ihre eigene Rechtsauffassung dort nicht bestätigt wird. Dort wird vielen Menschen aus dem Quartier zum ersten Mal bewusst, dass sie als Verbraucherinnen und Verbraucher Rechte haben – unabhängig von Einkommen, Bildung oder Herkunft. Durch die

Unterstützung der Rechtsberatung **erleben sie, dass sie ihre Rechte mit Hilfe eines funktionierenden und effizienten Rechtssystems durchsetzen können**. Viele Betroffene haben zuvor negative und frustrierenden Erfahrungen gemacht, z.B. in der Weise, dass sie mit ihren Problemen nicht ernst genommen wurden oder mit ihren Forderungen gegen Anbieter nicht durchdringen konnten.

Die Rechtsberatung der VZSH berücksichtigt die Besonderheiten dieser Zielgruppe und geht kultursensibel mit ihnen um. Dies erfordert eine **weitaus intensivere Begleitung und Unterstützung** als im bisher gekannten Rahmen. Der Zeitaufwand einzelner Beratungen geht oft weit über die übliche Termino-dauer hinaus. So sind als Grundlage für die Beratung in vielen Fällen weitergehende Erläuterungen zum Rechts- und Wirtschaftssystem sowie die Übersetzung in eine andere Sprache nötig. Häufig verfügen Betroffene auch nicht über die erforderlichen Unterlagen für die Rechtsberatung, so dass diese zunächst beschafft und geordnet werden müssen. Zudem hilft der Rechtsberater ganz konkret bei der Lösung von Konflikten mit Unternehmern oder Vermietern. Es hat sich beispielsweise gezeigt, dass fundierte Aufforderungsschreiben in manchen Fällen nicht wirken, wenn rechtsbrüchige Vertragspartner einen Konflikt aussitzen wollen. Betroffene Verbraucherinnen und Verbraucher brauchen dann weitere Hilfsangebote, um aus ihrer Notlage herauszukommen. So verhandelt der Berater zum Beispiel mit Energieversorgern, um eine drohende Stromsperre zu verhindern.

Trotz erschwerter Bedingungen durch die Pandemie ist bereits jetzt eine **steigende Beratungsnachfrage im Quartier** zu verzeichnen. Von einer deutlichen Zunahme der Nachfrage nach dem Ende pandemiebedingter Hemmnisse ist auszugehen, zumal die Corona-Krise die Menschen im Quartier im besonderen Maße betrifft und ihre wirtschaftliche Situation zusätzlich verschärft. Mit dem finanziellen Druck und der Isolation gerade älterer Menschen im Zuge der Pandemie nimmt auch die Verletzlichkeit zu. So haben Unternehmen mit unseriösen und überkauerten Kreditangeboten, Drückerkolonnen mit dubiosen Haustürgeschäften und raffinierte Betrügerinnen und Betrüger zunehmend leichtes Spiel. Damit wächst auch der Bedarf an Information und Unterstützung. Die VZSH plant deshalb eine noch stärkere Präsenz im Quartier mit Vortragsveranstaltungen und Workshops gemeinsam mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.

2.1.4 Bewertung

Nach den beschriebenen Indikatoren war die Maßnahme bereits jetzt erfolgreich. Die gesetzten Ziele wurden sämtlich erreicht und zum Teil übererfüllt. Der Einsatz der zusätzlichen Mittel war im Jahr 2021 effektiv und effizient. Es ist zu erwarten, dass die positive Entwicklung sich bei einer Fortschreibung der zusätzlichen Förderung fortsetzt. Bis zum Auslaufen des nach heutigem Stand bis Ende 2024 befristeten Bundesprojekts „Verbraucher stärken im Quartier“ sollte geprüft werden, wie das Erreichen der Ziele der Maßnahme darüber hinaus auch langfristig gesichert werden kann.

2.2 „Verbraucherbildung systematisch etablieren“

2.2.1 Zielsetzung

Mit der Maßnahme „Verbraucherbildung systematisch etablieren“ sollten Angebote für Verbraucherbildung auch im außerschulischen Bereich gefördert werden. Wesentliche Aufgaben der VZSH waren und sind hier:

- Als Bildungsakteur für andere Partner präseanter zu werden sowie
- verbraucherrelevante Kompetenzen systematisch an Zielgruppen im außerschulischen Bildungsbereich zu vermitteln.

Das Bildungsangebot der VZSH profitiert zusätzlich von verschiedenen Projekten auf Bundes- und Landesebene und umfasst Informationsveranstaltungen, Projekt-tage und Workshops. Darüber hinaus finden Multiplikatoren umfangreiches Mate-rial zur Gestaltung von Bildungseinheiten, Selbstlernpfade und interaktive Informa-tionen im Internetauftritt der VZSH. Die Verbraucherbildung der VZSH findet als Non-formale Bildung ganz überwiegend außerhalb des formalen Curriculums statt.

2.2.2 Mitteleinsatz und Indikatoren für die Zielerreichung

Grundlage für die in der Zielvereinbarung 2021-2025 verankerte Mittelerhöhung für die Maßnahme war die Umsetzungsstrategie zum Digitalisierungskonzept der VZSH vom September 2019. Nach der darin vorgeschlagenen „Minimalvariante“ für die Maßnahme „Verbraucherbildung systematisch etablieren“ soll mit zusätz-lichen Mitteln in Höhe von 49 T€ im Jahr 2021 u.a. eine halbe Personalstelle für die außerschulische Verbraucherbildung finanziert werden.

Indikatoren für den Erfolg der Maßnahme sollen eine (qualitative) Betrachtung der von der VZSH entwickelten und umgesetzten Themenkomplexe sowie eine (quantitative) Betrachtung der Anzahl an Veranstaltungen und Personen sein, die dadurch erreicht worden sind.

2.2.3 Zielerreichung

Relevante **Zielgruppen**, auf die sich die VZSH zunächst festgelegt hat, sind:

- junge Verbraucherinnen und Verbraucher,
- Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteiger sowie
- einkommensschwache Verbraucherinnen und Verbraucher.

Alle genannten Personenkreise haben einen **erhöhten Bedarf an präventivem Verbraucherschutz** durch **kompetenzvermittelnde Bildungsangebote**.

Die systematische Ansprache der genannten Zielgruppen erreicht die VZSH in erster Linie über Fachpersonal sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, die mit den Personenkreisen arbeiten. Das sind u.a.:

- Lehrkräfte verschiedener Schulformen,
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialer Einrichtungen/ bei Institutionen organisierter Eingliederungshilfen (z.B. auch Jobcenter) sowie
- Studentinnen und Studenten spezifischer Fachrichtungen als zukünftige Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.

Fortbildungen von Lehrkräften begreift die VZSH dementsprechend als „außerschulische Bildungsarbeit“, da sie außerhalb des schulischen Unterrichtsgeschehens stattfinden. Die Zusammenarbeit mit Lehrkräften bietet in Schleswig-Holstein außerdem ein enormes Potenzial für den Verbraucherschutz, da das Fach „Verbraucherbildung“ im Land strukturell im Lehrplan der Sekundarstufe 1 verankert ist. Die Durchführung von **Lehrerfortbildungen** und **Zusammenarbeit mit relevanten Partnern aus der Lehrkräftequalifizierung** ist somit eine elementare Aufgabe des VZSH-Bildungsreferates.

Mit den zusätzlichen Mitteln für außerschulische Verbraucherbildung hat das Bildungsreferat der VZSH bis zum Evaluationszeitpunkt folgende Maßnahmen umgesetzt:

- zielgerichtete Aufbereitung des Bildungsangebotes auf dem Internetauftritt der VZSH – <https://www.verbraucherzentrale.sh/bildung-sh>,
- Konzeption und Durchführung von Schulungseinheiten für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren,
- Initiierung, Organisation und Durchführung eines Runden Tisches Verbraucherbildung auf Landesebene mit 84 Teilnehmern. Am 30. September und 1. Oktober 2021 gab die VZSH den Teilnehmerinnen und Teilnehmern einen Überblick über die Bedeutung und praktische Umsetzung von Verbraucherbildung im Unterricht. Nach Grußworten des Verbraucherschutzministers und der Bildungsministerin wurden in 14 Workshops und Vorträgen vielfältige Einblicke in Theorie, Praxis und Möglichkeiten der Verbraucherbildung präsentiert – <https://www.verbraucherzentrale.sh/rundertisch>,
- Initiierung und Begleitung eines Projektseminars an der Europa-Universität-Flensburg zum Thema „Finanzbildung im Grundschulalter“,
- Konzeption und Durchführung von Schulungseinheiten für verschiedene Zielgruppen (u.a. junge Verbraucherinnen und Verbraucher, Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteiger),
- intensive Netzwerkarbeit mit Bildungspartnern auf regionaler Ebene,
- Teilnahme und Mitwirkung am Zertifikatskurs Verbraucherbildung des IQSH,
- Austausch und Zusammenarbeit mit Bildungspartnern auf Bundesebene,
- Erstellung von Informationsmaterialien in enger Zusammenarbeit mit dem Kommunikationsreferat, insbesondere der Social-Media-Managerin der VZSH. So wurde beispielsweise das Layout für alle Materialien zum runden Tisch erstellt und ein Video produziert, welches die Bildungsarbeit der VZSH vorstellt – <https://youtu.be/IYckYxC6dMc>,
- VZSH-interne Zusammenarbeit und Entwicklung von Bildungsinhalten (u.a. mit dem Referat für Lebensmittel und Ernährung, Verbraucher stärken im Quartier).

Der folgende Überblick zeigt die Gesamtheit der durchgeführten Veranstaltungen, Netzwerkkontakte und Personen, die allein durch die zusätzlichen Mittel für Verbraucherbildung erreicht wurden:

Erreichte Personen insgesamt (über Veranstaltungen)		371
davon	Multiplikatorinnen und Multiplikatoren	172
	Zielgruppen (junge Verbraucherinnen und Verbraucher, Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteiger)	154
	Andere Interessierte (Messestand)	45
Veranstaltungen insgesamt		14
davon	Multiplikatorenschulungen	4
	Zielgruppenschulungen (junge Verbraucherinnen und Verbraucher, Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteiger)	9
	Messestand (75. Landesgeburtstag SH)	1
Netzwerkkontakte insgesamt		129
davon	Schulen/ Lehrkräfte	75
	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialer Einrichtungen	22
	Angehörige von Hochschulen (Studentinnen und Studenten, Lehrbeauftragte, Professorinnen und Professoren)	18
	Partner Verbraucherbildung regional (z.B. IQSH, Offener Kanal, Schuldnerberatung)	6
	Partner Verbraucherbildung bundesweit (z.B. vzbv, andere Verbraucherzentralen, curve-Dialog finanzielle Grundbildung)	8

Nach Einschätzung der VZSH wird die erstmals im Jahr 2022 institutionell geförderte Arbeit der **Verbraucherberatung in der Energiewende** die Bildungsarbeit der VZSH insofern unterstützen, als hierdurch zunehmend **Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie Zielgruppen** angesprochen und **fundierte Bildungsangebote** erarbeitet werden können. Dabei sollen zusätzlich zu den Themen des wirtschaftlichen und rechtlichen Verbraucherschutzes (Stärkung der Finanzkompetenz) **Energie und Nachhaltigkeit** im Fokus stehen.

Weitere Ziele der VZSH sind:

- eine verstärkte VZSH-interne Zusammenarbeit, u.a. Erweiterung des Bildungsangebotes um Themen rund um Energie und Nachhaltigkeit,
- die Intensivierung und Verstetigung bestehender Netzwerke,
- die Mitwirkung an der Lehrkräftequalifizierung Verbraucherbildung durch Bildungsangebote und Multiplikatorenschulungen (z.B. Mitwirkung beim Landesfachtag Verbraucherbildung am 26. März 2022),
- die Intensivierung der Bildungsarbeit mit Bildungspartnern aus der beruflichen Bildung (z.B. RBZ, auch SHIBB),
- die Erweiterung des Netzwerks zu anderen sozialen Einrichtungen und Bildungspartnern (auch Jobcenter, Agentur für Arbeit),
- die Intensivierung der Netzwerkarbeit regional und auf Bundesebene (Mitwirkung in bundesweiten Netzwerkgruppen zu Verbraucherbildung),
- die Konzeption und Durchführung von Schulungen für Zielgruppen und Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie
- die Intensivierung der regionalen Öffentlichkeitsarbeit für Verbraucherbildung.

2.2.4 Bewertung

Nach den beschriebenen Indikatoren war die Maßnahme bereits jetzt erfolgreich. Die gesetzten Ziele wurden sämtlich erreicht und zum Teil übererfüllt. Der Einsatz der zusätzlichen Mittel war im Jahr 2021 effektiv und effizient. Es ist zu erwarten, dass die positive Entwicklung sich bei einer Fortschreibung der zusätzlichen Förderung fortsetzt.

2.3 „Social-Media-Aktivitäten ausweiten“

2.3.1 Zielsetzung

Mit der Maßnahme „Social-Media-Aktivitäten ausweiten“ sollte die VZSH zum Beispiel durch Videos auf Social-Media-Plattformen aktiv sein. Dabei sollte die VZSH bei entsprechenden Aktivitäten prüfen, inwieweit sich durch eine Abstimmung bzw. Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen der anderen Länder und dem Bundesverband Verbraucherzentrale der Nutzen erhöhen und/oder die Kosten senken lassen können.

2.3.2 Mitteleinsatz und Indikatoren für die Zielerreichung

Grundlage für die in der Zielvereinbarung 2021-2025 verankerte Mittelerhöhung für die Maßnahme war die Umsetzungsstrategie zum Digitalisierungskonzept der VZSH vom September 2019. Nach der darin vorgeschlagenen „Minimalvariante“ für die Maßnahme „Social-Media-Aktivitäten“ sollen mit zusätzlichen Mitteln in Höhe von 101 T€ im Jahr 2021 personelle Kapazitäten und Sondersachmittel finanziert werden.

Indikator für den Erfolg der Maßnahme soll die Reichweitenentwicklung der neu geschaffenen Kanäle sein.

2.3.3 Zielerreichung

Für ihre neue Social-Media-Strategie hat die VZSH **drei übergeordnete und ineinandergreifende Ziele** festgelegt: Erstens die Reichweite insgesamt zu erhöhen; zweitens neue, jüngere Zielgruppen über Social-Media-Kanäle anzusprechen; drittens das Image der VZSH als Institution in der öffentlichen Wahrnehmung aufzufrischen und zeitgemäß darzustellen.

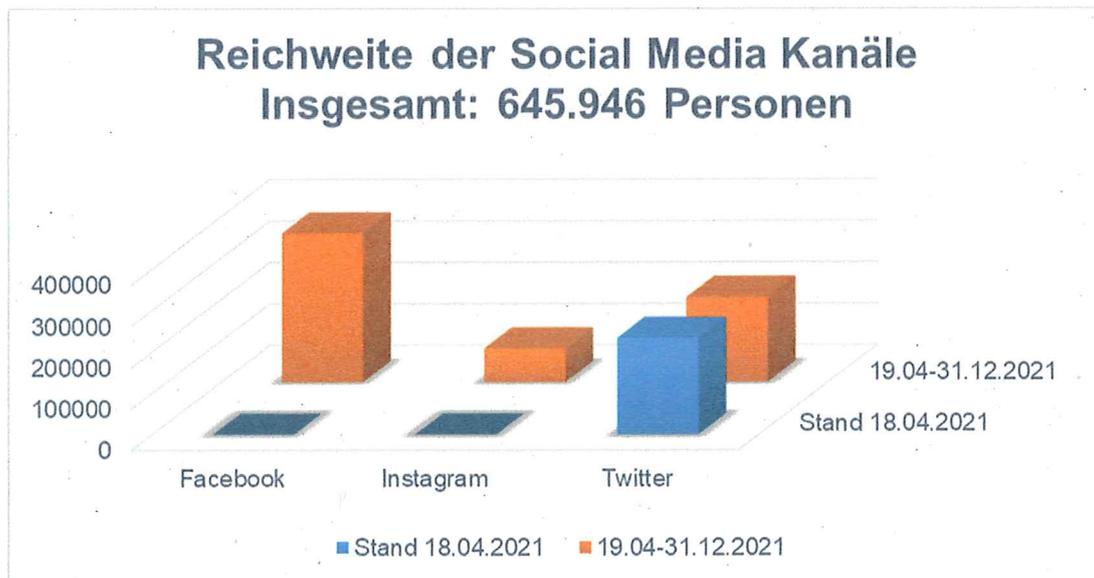
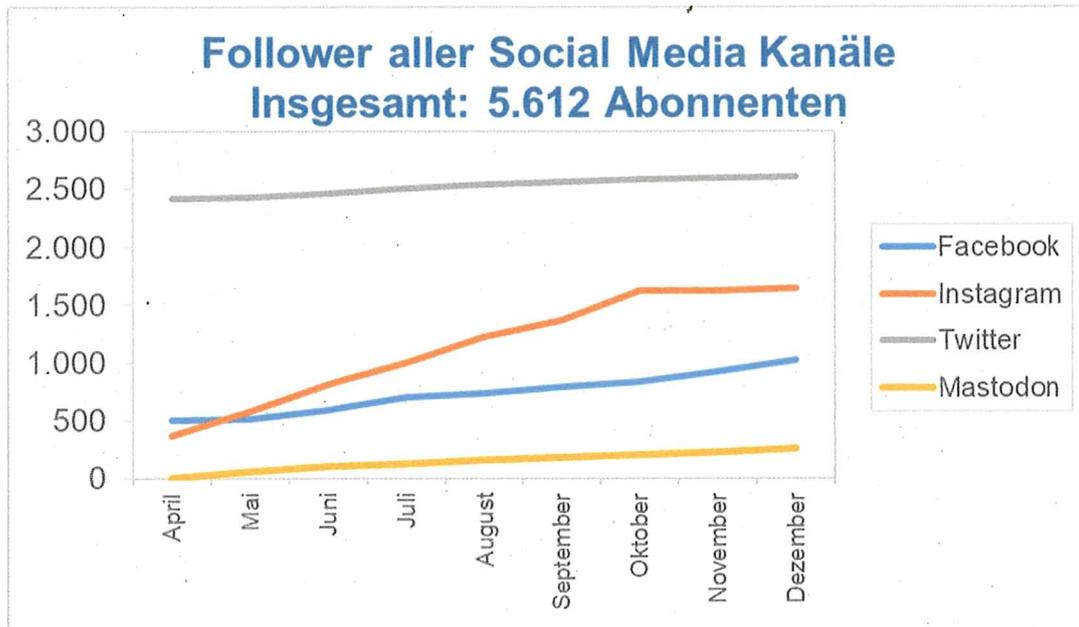
Als ersten Schritt hat die VZSH eine Reichweitenstrategie für die Social-Media-Kanäle Facebook, Instagram, Twitter und Mastodon entwickelt. Die DSGVO-konforme Plattform **Mastodon** ist neu hinzugekommen. Auf Twitter war die VZSH seit 2010 durchgehend aktiv. Ihre Kanäle auf Instagram und Facebook hatte die VZSH im Jahr 2018 aufgrund eines Urteils des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) zur Verantwortung von Seitenbetreibern für den Datenschutz in Social-Media-Kanälen vorübergehend stillgelegt. Mit dem Neustart im April 2021 hat die VZSH ihre Kanäle auf Facebook und Instagram einem **Relaunch**

mit einem zielgruppenorientierten Konzept unterzogen. Die neue Reichweitenstrategie umfasst inhaltliche Konzepte für alle Kanäle, die Schaffung neuer Organisationsstrukturen wie Redaktionsplan, Richtlinien und Umsetzung von Community-Management (Dialog mit den Usern) sowie eine Design-Linie.

Inhaltlich hat die VZSH für ihre täglichen Veröffentlichungen (Posts) zunächst **28 Formate** für die vier Kanäle neu eingeführt. Dazu zählen Fotos, Infografiken und Videos mit einheitlicher, wiedererkennbarer Bildsprache. Mit den Formaten Rückruf, Warnung und Update greift die VZSH in allen Kanälen tagesaktuell Nachrichten für Verbraucherinnen und Verbraucher auf und bereitet diese niedrigschwellig für eine große Zielgruppe auf. Die Formate #Weitersagen oder #echtpassiert nutzen echte Fälle und Herausforderungen im Verbraucheralltag für ein aufmerksamkeitsstarkes Storytelling mit Tipps für Verbraucherinnen und Verbraucher. Auf Twitter erreicht die VZSH besonders viele Journalistinnen und Journalisten, Politikerinnen und Politiker, Vertreterinnen und Vertreter von Organisationen sowie Lehrkräfte. Mit Blick auf die Medien werden dort unter anderem Zitatkarten mit fachlichen Statements zu aktuellen Themen und Diskussionen veröffentlicht. Das Format Twitterlehrerzimmer schafft Aufmerksamkeit für Themen und Materialien aus dem wirtschaftlichen Verbraucherschutz und der Verbraucherbildung. Sämtliche Inhalte produziert die VZSH seit Besetzung der neu geschaffenen Stelle im Bereich Social Media eigenständig.

Hinsichtlich der **Reichweite** hat die VZSH seit dem Neustart in den Kanälen Instagram, Facebook und Twitter insgesamt 645.946 Menschen erreicht. Besonders hervorzuheben ist die Entwicklung auf Facebook. Zwischen April und Dezember 2021 ist die Reichweite dort um das Vierzehnfache gestiegen (von knapp 8.000 auf 110.000 Personen). Ein Erfolgsfaktor hierbei ist das Teilen der Inhalte in bis zu 40 verschiedenen Facebook-Gruppen zu bestimmten Interessensgebieten wie Ernährung, Bauen oder Digitales. Diese Möglichkeit der aktiven Verbreitung von zielgruppenorientierten Inhalten bietet sich leider nur in diesem Kanal. Zudem ist es gelungen, mehrere virale Posts zu erzeugen – also Veröffentlichungen, die vielfach von Nutzerinnen und Nutzern geteilt wurden und Einzelreichweiten von über 16.000 Views erzielt haben. Auf Instagram hat die VZSH mithilfe von Reels (neues Videoformat in Endlosschleife) kürzlich gute Reichweiten von mehr als 5.000 Personen erzielt. Zusätzlich schafft die VZSH täglich Reichweiten auf Mastodon. Diese sind nicht messbar, da die Plattform keine Daten dazu übermittelt.

Die folgenden Grafiken zeigen die zahlenmäßige Entwicklung bei **Followern und Community**:



Insgesamt erreicht die VZSH auf allen Kanälen aktuell 5.612 Follower. Besonders erfolgreich ist die Entwicklung auf Instagram. Dort steigt die Zahl der Follower monatlich konstant um knapp 17 Prozent. Hier zeigt sich auch, wie die zielgruppenorientierte Strategie aufgeht: 36,8 Prozent der Instagram-Follower sind zwischen 18 und 35 Jahre alt, darunter viele Schülerinnen und Schüler, Studentinnen und Studenten sowie Auszubildende. Der Anteil dieser Personengruppe steigt. Ein Erfolgsfaktor speziell im Hinblick auf die junge Zielgruppe ist

der **Austausch mit den Followern**. Nutzerinnen und Nutzer kommentieren Beiträge, stellen Fragen und bitten um Beratung. Insgesamt verzeichnet die VZSH seit April 2021 insgesamt 23.677 Interaktionen auf Facebook, Instagram und Twitter – davon mehr als 3.400 Kommentare, die individuell bearbeitet und beantwortet wurden.

Mit dem neuen Social-Media-Auftritt hat die VZSH ihr **Image** und ihre **Medienwirksamkeit** deutlich gesteigert. Heute ist sie gegenüber Stakeholdern, Medienunternehmen, Journalistinnen und Journalisten präsenter als je zuvor. Besonders hervorzuheben ist Twitter. Diesen Kanal nutzt die VZSH als Schaufenster für die Fachleute, ihre eigenen Themen und Neuigkeiten für Verbraucherinnen und Verbraucher. Seit April 2021 sind über 200 neue Follower hinzugekommen – darunter auffallend viele **Journalistinnen und Journalisten**. Zudem setzt die VZSH in ihren Social-Media-Kanälen zunehmend selbst Themen. Medien wie SHZ, Wiso und Utopia greifen Inhalte der VZSH auf, nehmen sie zum Anlass für weitere Recherchen und Veröffentlichungen oder platzieren sie ebenfalls auf ihren Social-Media-Kanälen.

Von der mit den zusätzlichen Landesmitteln geschaffenen Stelle profitieren alle **Referate der VZSH**. Sie bietet neben dem Management der Social-Media-Kanäle **auch interne Beratung zur Nutzung von Multimedia** wie zum Beispiel Strategie-Workshops für das Projekt Verbraucher stärken im Quartier. Für das Referat Bildung und Wirtschaftlicher Verbraucherschutz hat sie zum Runden Tisch für Verbraucherbildung unter anderem ein Video-Grußwort mit dem Verbraucherschutzminister produziert. Zudem lieferte das Referat Kommunikation Präsentationsvideos für den Jahresbericht, das Projekt Konsum Alpha und den Bereich Verbraucherbildung sowie die grafische Gestaltung diverser Print- und Digitalprodukte. Die Planungs- und Dreharbeiten für den Verbraucherkonsum über Verbraucherinnen und Verbraucher im digitalen Zeitalter hat das Referat mit der Entwicklung des Storyboards, der grafischen Gestaltung von Requisiten und Unterstützung hinter den Kulissen begleitet.

Nach ihrer eigenen Einschätzung ist die Präsenz der VZSH auf Social-Media elementar, um ihre **Zukunftsfähigkeit** zu gewährleisten, da auf diese Weise eine niedrigschwellige Verbraucherinformation für junge Menschen sichergestellt und die Bekanntheit der VZSH in dieser Zielgruppe dauerhaft etabliert werden kann.

Für die Zukunft beabsichtigt die VZSH, die erfolgreich umgesetzten Maßnahmen entsprechend ihrer abgestimmten Social-Media-Strategie zu verstetigen und weiterzuentwickeln, um die Reichweite kontinuierlich zu steigern und verstärkt auch die junge Zielgruppe zu erreichen. Folgende Schritte sind geplant:

- Die Etablierung eines neuen inhaltlichen Schwerpunkts Energiewende und Nachhaltigkeit,
- eine engere Verzahnung mit der VZSH-Beratung,
- die verstärkte Produktion eigener Videos,
- mehr Austausch mit der Community,
- die Prüfung, ob eine Erweiterung der Multichannel-Strategie um YouTube oder TikTok zur Erreichung weiterer Zielgruppen infrage kommt sowie
- die stetige Entwicklung neuer, trendgerechter Formate.

Nach Einschätzung der VZSH unterstützt die erstmals im Jahr 2022 institutionell geförderte Arbeit der **Verbraucherberatung in der Energiewende** diese Planungen insofern, als sich hierdurch Möglichkeiten zur **Personalaufstockung im Referat Kommunikation** eröffnen.

2.3.4 Bewertung

Nach den beschriebenen Indikatoren war die Maßnahme bereits jetzt erfolgreich. Die gesetzten Ziele wurden sämtlich erreicht und zum Teil übererfüllt. Der Einsatz der zusätzlichen Mittel war im Jahr 2021 effektiv und effizient. Es ist zu erwarten, dass die positive Entwicklung sich bei einer Fortschreibung der zusätzlichen Förderung fortsetzt.

2.4 Gesamtbewertung

Bereits ein Jahr nach Beginn der oben genannten Maßnahmen ist festzustellen, dass die in der Zielvereinbarung 2021-2025 festgelegten **Ziele** sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht **erfüllt bzw. übererfüllt** worden sind. Es ist zu erwarten, dass die positive Entwicklung sich bei einer Fortschreibung der zusätzlichen Förderung fortsetzt und die hierfür zusätzlich bereit gestellten Mittel mindestens in dieser Höhe auch zukünftig benötigt werden. Die institutionelle Förderung der VZSH sollte daher insoweit dauerhaft angehoben werden. Bei der Maßnahme „Verbraucher stärken im Quartier“ sollte bis zum Auslaufen des nach heutigem Stand bis Ende 2024 befristeten entsprechenden Bundesprojekts geprüft werden, wie das Erreichen der Ziele der Maßnahme darüber hinaus auch langfristig gesichert werden kann.

3. Mittel für Tarifsteigerungen und Inflationsausgleich

Nach der Zielvereinbarung 2021-2025 sollte unter Berücksichtigung der Ergebnisse dieser Evaluation entschieden werden, inwieweit für die Folgejahre weitere Mittel für **Tarifsteigerungen und Inflationsausgleich** erforderlich sind.

In der Vergangenheit waren Mittelerhöhungen für Tarifsteigerungen und Inflationsausgleiche während der Laufzeit der zwischen der schleswig-holsteinischen Landesregierung und der VZSH abgeschlossenen Zielvereinbarungen nicht gesondert ausgewiesen. Demgegenüber sieht die im Februar 2021 geschlossene **Zielvereinbarung zwischen der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der Verbraucherzentrale NRW e.V. für die Jahre 2021-2025** ausdrücklich jährliche Erhöhungen zur Abdeckung der „Kosten für die tariflichen Steigerungen der Personalkosten der Verbraucherzentrale“ vor. Danach soll die institutionelle Förderung durch die Landesregierung von zunächst 21.090 T€ im Jahr 2021 um 600 T€ auf 21.690 T€ im Jahr 2022, danach um weitere 600 T€ auf 22.290 T€ im Jahr 2023, sodann um weitere 700 T€ auf 22.990 T€ im Jahr 2024 und erneut um 700 T€ auf schließlich 23.690 T€ im Jahr 2025 angehoben werden. Dies entspricht bis zum Ende der Laufzeit der Zielvereinbarung einer Steigerung um 2.600 T€ oder rund 12,3 Prozent innerhalb von vier Jahren bzw. jährlich rund 3 Prozent.

Die Verknüpfung der vorgesehenen Mittelerhöhungen mit den Personalkosten der Verbraucherzentrale ist vom Ansatz her nachvollziehbar und auch insoweit auf die VZSH übertragbar, als hier mit den Mitteln der institutionellen Förderung ebenfalls ganz überwiegend Personalkosten finanziert werden.

Hinsichtlich der Höhe der in einer neuen Zielvereinbarung vorzusehenden jährlichen Mittelanpassung für Tarifsteigerungen und Inflationsausgleich ist das zwendungsrechtliche Besserstellungsverbot zu beachten. Insofern sind die Tarifsteigerungen für Beschäftigte des Landes Schleswig-Holsteins grundsätzlich eine geeignete Orientierungsgröße. Bei einer Fortschreibung der Tarifabschlüsse aus den Vorjahren wären dies ein bis zwei Prozent jährlich. Nicht berücksichtigt sind hierbei allerdings Gehaltserhöhungen infolge alters- bzw. erfahrungsbedingten Aufrückens von Beschäftigten in höhere Entgeltstufen. Diese, ebenfalls tariflich bedingten Gehaltserhöhungen wirken sich bei kleinen Einheiten mit einer strukturell jüngeren Belegschaft und dementsprechend geringerer Fluktuation – wie der VZSH – naturgemäß kostenträchtiger aus als bei strukturell größeren Einheiten mit älterer Belegschaft und höherer Fluktuation. Unter Berücksichtigung auch dieser tarifbedingten Mehrkosten wären angesichts der gegenwärtigen Alters- und Personalstruktur der VZSH bei einer Fortschreibung der Tarifsteigerungen der vergangenen Jahre in der Laufzeit der neuen Zielvereinbarung realistischweise Mehrkosten in Höhe von 4,1 Prozent zu erwarten. Vor diesem Hintergrund ist die in der Zielvereinbarung mit der Verbraucherzentrale NRW festgeschriebene **jährliche Anpassung von rund 3 Prozent moderat und angemessen** und auf Schleswig-Holstein übertragbar. Aus Gründen der Verwaltungsvereinfachung sollten die dafür erforderlichen Mittel in der neuen Zielvereinbarung auf volle 10 T€ auf- bzw. abgerundet werden.

Vorbehaltlich einer entsprechenden Beschlussfassung des Haushaltsgesetzgebers sollte die institutionelle Förderung der VZSH im **Jahr 2023** für Mehrkosten durch Tarifsteigerungen und einen Inflationsausgleich daher zunächst um 60 T€ auf **1.900 T€** erhöht werden. **Für die Jahre 2024 bis 2027** sollten in der Neufassung der Zielvereinbarung vorbehaltlich der Zustimmung des Haushaltsgesetzgebers zur institutionellen Förderung der VZSH **Verpflichtungsermächtigungen** in folgender Höhe vorgesehen werden:

2024	1.960 T€
2025	2.020 T€
2026	2.080 T€
2027	2.140 T€

Kiel, 14. Januar 2022


Julia Schipkowski, II 406


Raju Sharma, II 40